सीएम हेल्पलाईन
महत्वपूर्ण

कार्यालय आयुक्त, उच्च शिक्षा, मध्यप्रदेश,
सतपुडा भवन, भोपाल–462004

क्रमांक 874/993/आउशि/शा–1/22 भोपाल ,दिनांक 26 /06/22

प्रति,

प्रभारी अधिकारी, शाखा :– राजपत्रित शाखा–2, अराजपत्रित–3, संबद्धता, बजट, छात्रवृत्ति, शिकायत, पेंशन, अतिथि विद्वान,निर्माण, अकादमी शाखा, उच्च शिक्षा संचालनालय भोपाल।

विषयः– **सीएम हेल्पलाईन शिकायतों 100 दिवस सें अधिक एवं लेवल 4 स्तर की समस्त लंबित शिकायतों पर त्वरित निराकरण की कार्यवाही किये जाने के संबंध में।**

सन्दर्भः– 1.आयुक्त, उच्च शिक्षा द्वारा जारी पत्र दि. 20.9.21, 3.1.2022 एवं 13.4.2022
2.वि.क.अ.,शाखा 1 से जारी पत्र दिनांक 11.1.2022, 25.1.2022 ,11.2.22 एवं 24.3.22, 14.6.22 एवं 19.7.22

उपरोक्त विषय एवं संन्दर्भ में लेख है भेजे गये पत्रों के परिपेक्ष्य में लेख है कि दि. **15.6.2022 को कमशः अपर मुख्य सचिव महोदय एवं आयुक्त उच्च शिक्षा द्वारा समय समय पर सीएम हेल्पलाईन की शिकायतों पर गुगल मीट से समीक्षा की गयी** तदनुसार संचालनालय के अधिकारीगण एवं लेवल 1,2,3 से परस्पर समन्वय कर पूर्ण निराकरण करना सुनिश्चित करेंगे।

लेवल 3 अधिकारी यह सुनिश्चित करे कि लेवल 4 के स्तर पर ही कार्यवाही होने की स्थिति में लेवल 4 पर शिकायते आयेंगी तथा अपने स्तर से अधिकाधिक शिकायते बंद की जाए न कि मान्य/अमान्य के लिए यहा भेजी जाए। उक्त निर्देशों के पालन न होने की स्थिति में संबंधित अधिकारी की जवाबदेही निर्धारित की जावेगी।

अनेक शिकायते **मांग, सुझाव, स्थानांतरण अथवा शिकायत** की श्रेणी की न होने से लेवल 3 अधिकारी अपने स्तर समुचित टीप के साथ पोर्टल में दिये गये निम्नानुसार स्पेशल क्लोज आप्शन सिलेक्ट कर पूर्ण उल्लेख के साथ बंद कर सकते है पोर्टल पर स्पेशल क्लोज के 05 आप्शन निम्नानुसार हैः–

1. हितग्राही अपात्र है नितीगत रूप से लाभ नही दिया जा सकता।
2. शासन के आदेश/परिपत्र के अनुक्रम में निराकरण संभव नहीं है। अर्थात कार्यक्षेत्र की नही है अथवा उ शि विभाग स्तर से कार्यवाही नही की जा सकती हो।
3. प्रकरण सूचना के अधिकार एक्ट के अन्तर्गत है।
4. संबंधित प्रकरण सिविल/उच्च/उच्चतम न्यायालय में प्रचलित है।
5. अन्य कारण।

संचालनालय के संबंधित अधिकारीगणों को दिनांक दि. 25.7.22 की स्थिति में शाखा एवं अधिकारीगण के मेल पर लंबित सूची 100 दिवस सम्मिलित शिकायतो के साथ भेजी जा चुकी है।

लेवल 1,2,3 अधिकारी गण अपने पोर्टल से 100 दिवस एवं लेवल 4 की सूची सर्वोच्च प्राथमिकता देते हुए समन्वय कर निराकरण करें। **सुनिश्चित हो कि 100 दिवस से पूर्व की शिकायतो का भी निराकरण किया जाए।**

(आयुक्त उच्च शिक्षा के निर्देशानुसार)

(विशेष कर्तव्यस्थ अधिकारी)
उच्च शिक्षा मध्य प्रदेश

क्रमांक 875/993/आउशि/शा–1/21 भोपाल ,दिनांक 26/06/22

प्रतिलिपिः– 1. निज सचिव, अपर मुख्य सचिव, उच्च शिक्षा विभाग म प्र. शासन।
2. समस्त लेवल 1,2,3 अधिकारियों की ओर उपरोक्त निर्देशानुसार कार्यवाही हेतु प्रेषित।

(विशेष कर्तव्यस्थ अधिकारी)
उच्च शिक्षा मध्य प्रदेश